

DELIBERA N. 140/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/525514/2022)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 10 settembre 2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 18/05/2022 acquisita con protocollo n. 0159934 del 18/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto *business* con la società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), di seguito TIM, lamenta la difformità della fatturazione rispetto a quanto pattuito con l’agente, l’attivazione di servizi non richiesti, la sospensione delle linee e dei servizi, la cadenza della fatturazione a 28 giorni, la fatturazione degli elenchi telefonici e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata all’istanza, comprendente, fra l’altro, il preventivo del consulente TIM, il reclamo, i solleciti di pagamento e i preavvisi di risoluzione contrattuale, le fatture e il bonifico, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- tramite consulente TIM stipulava un contratto per due sedi al costo mensile complessivo di euro 315,00 più iva (costo bimestrale di “630 + iva = 768,00 € circa”);
- “riceveva oltre 5 fatture a bimestre con servizi internet doppi di difficile comprensione (...) e con importi totali ben superiori a quello preventivato”;
- “le note di credito e i rimborsi promessi da TIM non (erano) mai state inviate”;
- l’operatore aveva “scollegato tutti i servizi alla sede di xxx e nel tentativo di riattivarli (pagava) in data 13/04/2022 la cifra di oltre 3000 €”;
- “le linee in oggetto (avevano) altresì subito una indebita fatturazione a 28 giorni”;

- il 27 aprile 2022 inviava pec di reclamo con il quale, in riferimento alle linee n. 0565 77xxxx (xxx) e n. 0586 42xxxx (xxx), contestava sia la frammentazione della fatturazione per sede e per tipologia di servizi con conseguente impossibilità di comprendere la composizione dei servizi fatturati in relazione al preventivo ricevuto dall'agente TIM, sia il costo totale della fatturazione molto superiore a quello preventivato e segnalava che i pagamenti parziali effettuati su consiglio dell'agente non avevano impedito la sospensione delle linee per morosità, delle quali richiedeva l'immediata riattivazione;
- il 27 aprile 2022 presentava istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo GU5 520111/2022 nella quale lamentava *“l’illegittima interruzione delle linee 056577xxxx e 058642xxxx e, in particolare, di tutte le utenze/servizi attivati presso la sede di xxx. Nonostante il pagamento di oltre 3.000,00 di fatture non dovute (e di cui si chiede il rimborso) il servizio non risulta ad oggi ancora ripristinato”*. In data 5 maggio 2022, nell'ambito di tale procedimento, l'operatore ha riportato lo stato delle due linee: *“058642xxxx linea cessata per insoluti dal 5 bimestre 2020” e “056577xxxx linea attualmente non sospesa”*. In data 6 maggio 2022, nell'ambito di tale procedimento risulta che *“il servizio è stato ripristinato come confermato dall'utente”*.

In data 17 maggio 2022 l'istante esperiva nei confronti dell'operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto quanto segue:

- i) *“immediata riattivazione della linea e di tutti i servizi scollegati presso la sede di xxx”*;
- ii) *“indennizzo per illegittima interruzione della linea e dei servizi”*;
- iii) *“rimborso di tutte le somme pagate in eccedenza rispetto agli importi preventivati”*;
- iv) *“disattivazione di tutti i servizi non richiesti e indebitamente pagati”*;
- v) *“indennizzo per attivazione di servizi non richiesti”*;
- vi) *“rimborso delle fatture pagate per € 3.000,00 e non dovute”*;
- vii) *“indennizzo per indebita fatturazione a 28 giorni delle linee in oggetto”*;
- viii) *“indennizzo per indebita fatturazione dell'invio degli elenchi telefonici”*;
- ix) *“indennizzo per omessa risposta al reclamo inviato”*;
- x) *“condanna dell'operatore al pagamento delle spese della procedura”*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 4 luglio 2022 memoria difensiva nella quale ha contestato tutto quanto *ex adverso* dedotto per le ragioni di seguito sinteticamente riportate.

In via preliminare, l'operatore ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 9, comma 4 del Regolamento di cui alla Delibera n. 353/19/CONS in quanto *"è stata promossa in nome e per conto dello XXX, il cui asserito rappresentante legale, xxx, non ha dimostrato la propria qualità, né tramite apposita visura né, tantomeno con il deposito di procura speciale"*.

Nel merito, l'operatore ha sostenuto:

- la genericità e l'indeterminatezza nella descrizione dei fatti e l'assenza di allegazioni probatorie in punto di storno. Al riguardo, l'operatore ha evidenziato che l'istante ha lamentato l'applicazione di non meglio precisate condizioni differenti rispetto a quelle approvate senza indicare la durata della fatturazione contestata, né l'ammontare delle voci asseritamente non dovute oltre a non fornire prova degli addebiti contestati e della fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito. Inoltre, l'istante non ha allegato idonei reclami presentati a seguito dell'attivazione del piano e le fatture per le quali ha richiesto lo storno/rimborso, né la prova del pagamento. L'operatore ha richiamato alcune pronunce dell'Autorità e del CoReCom Lazio a supporto della propria posizione (Delibere Agcom n. 73/17/CONS e n. 161/16/CIR e Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL);
- l'infondatezza della domanda di storno degli importi addebitati per servizi non richiesti in quanto l'istante *"è titolare di linea fissa n. 056577xxxx regolarmente attivata da TIM e mai sospesa dalla stessa. Sulla linea risulta attivato il piano regolarmente approvato dall'istante e, comunque, il pricing in commercio al momento dell'attivazione. TIM, peraltro, ha attivato le condizioni economiche approvate dall'istante, iniziando il relativo ciclo di fatturazione e a sistema non sono presenti valide richieste di cessazione, né notifiche di migrazione né, infine, alcuna missiva di reclamo (...). In ragione di quanto sopra, i conti telefonici emessi da TIM, oggi genericamente contestati ex adverso, sono legittimi e, come tali, integralmente dovuti. Non è, per l'effetto riconoscibile alcun rimborso o storno a favore della controparte"*;
- l'infondatezza della domanda di indennizzo tenuto conto del proprio comportamento diligente e corretto che non ha determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell'indennizzo richiesto *ex adverso*. Al riguardo, ha evidenziato l'assenza di reclami tempestivi e idonei a porre TIM in condizione di verificare la fondatezza delle doglianze avversarie per alcuna delle contestazioni sollevate. L'operatore ha richiamato il disposto di cui agli articoli 13 e 14, comma 4, del Regolamento sugli Indennizzi secondo il quale *"non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, non sia conferente o documentato, come nel caso di specie"*;

- l'infondatezza della domanda relativa alla presunta fatturazione a 28 giorni in quanto *“operazione contabile che non ha mai riguardato i conti telefonici dell'istante”* e ha rilevato l'assenza di reclami o contestazioni inoltrate a TIM in data antecedente all'introduzione del presente procedimento;
- l'infondatezza della domanda volta ad ottenere la liquidazione delle spese di procedura in quanto *“l'istante si limita a chiedere genericamente la liquidazione di “spese”, senza dimostrare alcunché al riguardo, in aperto contrasto con il disposto della norma citata”* (art. 20 comma 6 Delibera AGCOM n. 353/19/CONS).

L'operatore ha quindi concluso con la richiesta di dichiarare, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 9, comma 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS e, nel merito, di respingere l'istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, non provata.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare:

- non può essere accolta l'eccezione dell'operatore circa l'inammissibilità dell'istanza per carenza di legittimazione attiva, atteso che dal certificato di attribuzione della partita iva/codice fiscale depositato in atti risulta che Sig. xxx sia il rappresentante dello XXX;
- non può essere accolta l'eccezione dell'operatore circa la genericità e l'indeterminatezza nella descrizione dei fatti e l'assenza di documentazione probatoria in punto di storno, atteso che l'istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerando che l'utente ha allegato la proposta contrattuale dell'agente, le fatture e il reclamo in cui esplicitava le proprie doglianze e contestava gli importi fatturati;
- con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere l'*“immediata riattivazione della linea e di tutti i servizi scollegati presso la sede di xxx”*, si rileva che sul punto è cessata la materia del contendere, atteso che i servizi sono stati ripristinati nell'ambito della procedura GU5 in data 6 maggio 2022;
- la domanda *sub iv)* nella parte volta ad ottenere la *“disattivazione di tutti i servizi non richiesti”* non può essere oggetto di disamina in quanto esula dalla competenza del CoReCom così come definita dall'articolo 20, comma 4, del Regolamento.

Nel merito:

Sulla difformità della fatturazione rispetto a quanto pattuito con l'agente.

L'istante ha contestato la fatturazione di costi *“ben superiori”* a quelli concordati con un agente TIM tramite adesione ad una proposta commerciale che prevedeva per le

due sedi un costo bimestrale complessivo di euro “630 + iva = 768,00 € circa”. L’operatore ha sostenuto di aver regolarmente fatturato in base alla “condizioni economiche approvate dall’istante”.

La doglianza è fondata per le motivazioni che seguono.

Si richiama in proposito l’orientamento giurisprudenziale consolidato secondo cui, in base ai principi sull’onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), “*il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi*”.

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell’istante, l’operatore ha dedotto di aver correttamente fatturato secondo quanto previsto dalle condizioni economiche pattuite senza tuttavia allegare il contratto sottoscritto e il dettaglio delle tariffe applicate. Il gestore non ha pertanto dimostrato la conformità della fatturazione emessa rispetto all’offerta concordata *inter partes* tramite un agente presentatosi per conto del gestore.

Al riguardo occorre, altresì, precisare che, “*con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l’operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all’atto della stipula della proposta contrattuale*” (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Quindi atteso che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sul gestore telefonico l’onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti e che quest’ultimo non ha dato evidenza probatoria della correttezza degli importi fatturati, deve ritenersi non provata l’applicazione delle condizioni economiche accettate dall’utente.

In ragione della puntuale indicazione da parte dell’istante del riepilogo economico delle offerte sottoscritte, in accoglimento delle domande *sub iii)* e *sub vi)* volte ad ottenere, rispettivamente, il “*rimborso di tutte le somme pagate in eccedenza rispetto agli importi preventivati*” e il “*rimborso delle fatture pagate per €. 3.000,00 e non dovute*”, deve disporsi, in relazione alle linee ubicate nelle due sedi (xxx e xxx), la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell’istante mediante il ricalcolo delle fatture

emesse dal sorgere del rapporto contrattuale e fino alla fine del ciclo di fatturazione, con storno (o rimborso in caso di avvenuto pagamento), di tutti gli importi fatturati in eccedenza rispetto alla somma omnicomprensiva bimestrale di euro 630,00 (più IVA). L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sull'attivazione di servizi non richiesti.

L'istante ha lamentato l'addebito di "*servizi internet doppi*" e, in generale, una incomprensibile frammentazione della fatturazione per tipologia dei servizi, il tutto in difformità rispetto a quanto concordato con l'agente TIM in sede di stipula contrattuale. L'operatore ha dedotto di aver regolarmente fatturato nel rispetto delle condizioni economiche approvate dall'istante.

La doglianza non è fondata per i motivi di seguito esposti.

Sul punto l'istanza si presenta generica e non adeguatamente circostanziata. Infatti, l'istante non ha indicato quali servizi l'operatore avrebbe attivato in assenza di richiesta e di consenso espresso limitandosi a lamentare servizi "*doppi*" e, in ogni caso, ritenuti "*di difficile comprensione*" anche dallo stesso istante. Al riguardo, si osserva che neanche dalla fatturazione depositata in atti è possibile evincere la tipologia dei servizi asseritamente attivati in difformità rispetto all'offerta economica sottoscritta.

Ne consegue che la domanda dell'istante *sub v)* volta ad ottenere l' "*indennizzo per attivazione di servizi non richiesti*" e parte della domanda *sub iv)* relativa agli indebiti pagamenti dei servizi non richiesti non sono meritevoli di accoglimento.

Sulla sospensione delle linee e dei servizi.

L'istante ha lamentato, con reclamo e in sede di istanza GU5, l'illegittima disattivazione per morosità delle linee n. 0586 42xxxx e n. 0565 77xxxx e, in particolare di tutte le utenze/servizi attivati presso la sede di xxx. Al riguardo, ha precisato di aver effettuato pagamenti parziali su consiglio dell'agente TIM e ha specificato che il servizio non era stato immediatamente ripristinato neanche a seguito del pagamento di circa 3.000,00 euro. L'operatore ha dedotto che la linea n. 0565 77xxxx non era mai stata sospesa.

La domanda *sub ii)* volta ad ottenere l' "*indennizzo per illegittima interruzione della linea e dei servizi*" è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Si richiama in proposito la direttiva generale di cui all'art. 3 comma 4 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale prevede l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti "*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*" e le uniche eccezioni a tale principio che riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode e di ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5, rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

In particolare, secondo quanto disposto dal comma 2, lett. b) del citato art. 5, "*il*

mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolte”.

Nel caso di specie, nell’ambito del procedimento GU5/520111/2022 l’operatore, in data 5 maggio 2022, ha dichiarato che la linea n. 0586 42xxxx è stata *“cessata per insolte dal 5 bimestre 2020”* senza, tuttavia, indicare la data di effettiva cessazione e senza fornire evidenza del mancato pagamento delle fatture nei sei mesi precedenti la fattura insolta in base alla quale è stata disposta la cessazione. Al riguardo, si osserva che dal corredo istruttorio risulta soltanto un preavviso di sospensione del 29 ottobre 2020 per il mancato pagamento del conto 5/20 e un preavviso di risoluzione contrattuale del 5 gennaio 2021 per il mancato pagamento del conto citato e del successivo conto 6/20.

Ciò posto, occorre altresì rilevare che l’istante ha lamentato l’illegittima interruzione della linea soltanto il 27 aprile 2022, genericamente nel reclamo e più specificatamente nell’istanza GU5.

Ne discende che, in assenza di riferimenti dettagliati in ordine ai termini della sospensione/interruzione del servizio e in mancanza di un reclamo tempestivo dell’istante, si ritiene l’operatore responsabile ai sensi dell’art. 1218 Codice civile in ordine all’illegittima sospensione del servizio a far data dal 27 aprile 2022 e che, pertanto, deve essere riconosciuto all’utente un indennizzo proporzionato al disagio subito da tale data, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell’indennizzo trova applicazione l’art. 5 comma 1 del Regolamento sugli Indennizzi, in base al quale *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*, in combinato disposto con l’articolo 13, comma 3 che prevede il raddoppio dell’importo in ragione della natura *business* dell’utenza.

Pertanto, l’istante ha diritto alla corresponsione dell’indennizzo di euro 315,00 (trecentoquindici/00), determinato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per 21 giorni di interruzione del servizio sull’utenza n. 0586 42xxxx decorrenti dal 27 aprile 2022 al 18 maggio 2022, data di presentazione dell’istanza di definizione (in presenza di dubbie indicazioni circa la data del ripristino dell’utenza *de qua* nell’ambito della procedura GU5).

L’istante ha diritto altresì allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all’utenza n. 0586 42xxxx nei giorni di sospensione amministrativa (dal 27 aprile 2022 al 18 maggio 2022), nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Inoltre, con riferimento alla linea n. 0565 77xxxx attivata presso la sede di Castagneto Carducci, l’operatore ha dedotto di non averla mai sospesa e, in particolare nell’ambito dell’istanza GU5, che la stessa in data 5 maggio 2022 risulta *“attualmente non sospesa”*. L’istante ha confermato il ripristino della linea in data 6 maggio 2022. Sul

punto, si evidenzia che, a fronte della contestazione dell'istante, l'operatore ha dedotto il regolare funzionamento della linea senza, tuttavia, produrre evidenza della fruizione del servizio da parte dell'istante atteso che non ha allegato copia dei tabulati del traffico. Ne consegue che l'operatore debba ritenersi responsabile ai sensi dell'art. 1218 Codice civile in ordine all'illegittima sospensione del servizio e che, pertanto, deve essere riconosciuto all'utente un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

Per quanto concerne il periodo indennizzabile, occorre rilevare che l'istante ha lamentato l'illegittima interruzione della linea il 27 aprile 2022, data in cui ha presentato reclamo e ha introdotto l'istanza GU5.

Per il calcolo dell'indennizzo trova applicazione il già richiamato art. 5 comma 1 del Regolamento sugli Indennizzi in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 135,00 (centotrentacinque/00), determinato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per 9 giorni di interruzione del servizio sull'utenza n. 0565 77xxxx decorrenti dal 27 aprile 2022 al 6 maggio 2022 (data di ripristino del servizio come da GU5).

Inoltre, l'istante, ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 0565 77xxxx nei giorni di sospensione amministrativa (dal 27 aprile 2022 al 6 maggio 2022), nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sulla fatturazione a 28 giorni.

L'istante ha lamentato di aver subito una indebita fatturazione a 28 giorni per le linee oggetto di istanza. L'operatore ha dedotto di non aver mai applicato tale operazione contabile ai conti telefonici dell'istante.

La doglianza non è fondata per i motivi di seguito esposti.

Sul punto, si osserva che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. Quest'ultimo, infatti, ha lamentato genericamente di aver subito una indebita fatturazione a 28 giorni sulle "linee in oggetto" senza, tuttavia, indicare le linee interessate e, soprattutto, senza produrre le fatture in base alle quali poter effettuare verifiche inerenti alla contestazione. Infatti, nessuna delle fatture depositate dall'istante ha una cadenza a 28 giorni.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione.

Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci contestate, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere

della prova, la prova della regolarità della fatturazione. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica e indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Quanto alla domanda di indennizzo *sub vii*), la stessa non è meritevole di accoglimento atteso che la doglianza in questione non è riconducibile, neppure per analogia, ad alcuna delle fattispecie indennizzabili previste dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (cd. Regolamento sugli Indennizzi).

Sulla fatturazione per l'invio degli elenchi telefonici.

L'istante ha richiesto *sub viii*) l'“*indennizzo per indebita fatturazione dell'invio degli elenchi telefonici*”.

La doglianza non è fondata per i motivi di seguito esposti.

Anzitutto, occorre evidenziare che l'istante ha lamentato genericamente la fatturazione ingiustificata di costi per elenchi telefonici senza, tuttavia, allegare la documentazione che comprovasse la propria richiesta, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

Infatti, dalle fatture depositate in atti a cura dell'istante non si evince alcun importo addebitato in relazione agli elenchi telefonici.

Ciò posto, non è possibile quantificare i presunti importi asseritamente addebitati senza giustificazione, importi peraltro già ricompresi nel ricalcolo della fatturazione disposto al fine di regolarizzare la posizione contabile e amministrativa dell'istante in conformità a quanto prospettato in sede di adesione contrattuale.

Quanto alla domanda di indennizzo *sub viii*), la stessa non è meritevole di accoglimento atteso che la doglianza in questione non è riconducibile, neppure per analogia, ad alcuna delle fattispecie indennizzabili previste dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (cd. Regolamento sugli Indennizzi).

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo del 27 aprile 2022. L'operatore ha dedotto l'assenza di reclami tempestivi e idonei a porlo nella condizione di verificare la fondatezza delle doglianze avversarie. Al riguardo ha richiamato il disposto di cui all'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli Indennizzi.

La doglianza non è fondata per i motivi di seguito esposti.

Sul punto, si osserva che il reclamo del 27 aprile 2022, oltre a presentare contestazioni relative alla fatturazione, riporta anche la richiesta di riattivazione delle linee e servizi rimasti sospesi nonostante il pagamento (di euro 3.091,04) richiesto dall'operatore ed effettuato dall'istante il 14 aprile 2022.

Ciò posto, il reclamo citato risulta tempestivo e conferente quanto meno rispetto alla problematica relativa alla sospensione del servizio. Tuttavia, si rileva che l'istanza di conciliazione, la cui udienza si è tenuta il 17 maggio 2022, si è svolta entro la tempistica massima di 30 giorni previsti per la risposta al reclamo e pertanto non può disporsi il relativo indennizzo.

Ne consegue che non è meritevole di accoglimento la domanda *sub ix)* volta ad ottenere l' "indennizzo per omessa risposta al reclamo inviato".

Sulle spese di procedura.

La domanda dell'istante *sub x)* volta ad ottenere la "condanna dell'operatore al pagamento delle spese della procedura" non è meritevole di accoglimento atteso che non è data evidenza dei costi sostenuti dall'utente per l'espletamento della procedura telematica gratuita e di agevole accessibilità attraverso la piattaforma Conciliaweb (articolo 20, comma 6 del Regolamento).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante in relazione alle linee ubicate nelle due sedi (xxx e xxx) mediante il ricalcolo delle fatture emesse dal sorgere del rapporto contrattuale e fino alla fine del ciclo di fatturazione, con lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di tutti gli importi fatturati in eccedenza rispetto alla somma omnicomprensiva bimestrale di euro 630,00 (più IVA). La società è tenuta inoltre a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.
3. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma complessiva di euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la sospensione delle linee n. 0586 42xxxx e n. 0565 77xxxx.

4. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto fatturato per i giorni di sospensione amministrativa dell'utenza n. 0586 42xxxx (dal 27 aprile 2022 al 18 maggio 2022) e dell'utenza n. 0565 77xxxx (dal 27 aprile 2022 al 6 maggio 2022). La società è tenuta inoltre a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 10 settembre 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)